



# Fédération Bonjours Groupe Présence 30

## Projet Associatif 2024 - 2028

**Rédaction** : Cécile RAMEAU, Chef du Service Qualité et Ingénierie Sociale, Juillet 2024  
**Avis favorable du Conseil d'Administration** : 13 décembre 2024  
**Présentation aux IRP** : 18 décembre 2024

## **SOMMAIRE**

<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>Partie 1 : L’histoire et le projet de la Fédération.....</b>	<b>4</b>
1. Présentation de la Fédération Bonjours Groupe Présence 30 .....	4
2. Repères historiques .....	6
3. Le projet.....	8
4. Les principales évolutions .....	9
<b>Partie 2 : Les missions.....</b>	<b>10</b>
1. Les enjeux pour l’Association .....	10
2. Les repères juridiques.....	10
<b>Partie 3 : Le public et son entourage.....</b>	<b>12</b>
1. Analyse démographique .....	12
2. Le droit et la participation des usagers, la personnalisation des prestations.....	13
<b>Partie 4 : La nature de l’offre de service et son organisation.....</b>	<b>16</b>
1. La nature de l’offre de service .....	16
2. L’organisation de l’offre de service.....	17
3. L’ancrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture .....	18
<b>Partie 5 : Les principes d’intervention.....</b>	<b>21</b>
1. Les sources des principes d’intervention .....	21
2. Méthodologie et acteurs du projet .....	22
<b>Partie 6 : Les professionnels et compétences mobilisés .....</b>	<b>24</b>
1. Les compétences et les qualifications mobilisées .....	24
2. Les fonctions et l’organigramme.....	27
3. La dynamique de travail d’équipe et l’organisation de l’interdisciplinarité .....	27
4. Le soutien aux équipes .....	28
5. La politique d’amélioration des conditions de travail .....	29
6. L’évolution des pratiques .....	31
7. Le positionnement des professionnels à l’égard des usagers.....	31
<b>Partie 7 : Bilan des actions menées sur la période 2018 - 2023 .....</b>	<b>32</b>
<b>Partie 8 : Les objectifs d’évolution, de progression et de développement .....</b>	<b>33</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>34</b>
<b>Annexe : Organigramme .....</b>	<b>35</b>

## Introduction

Selon l'article L.311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles, « Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de 5 ans après consultation du Conseil de la Vie Sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

Le projet associatif a pour finalités principales de clarifier le positionnement institutionnel de la structure, d'indiquer les évaluations en termes de public et de mission, de donner des repères aux professionnels et de conduire l'évolution des pratiques de la structure dans son ensemble.

La Fédération Bonjours Groupe Présence 30, s'inscrit depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Ce nouveau projet associatif, permet de définir les orientations stratégiques et de faire un état des lieux des actions réalisées pendant les cinq dernières années et de déterminer celles à venir.

## **Partie 1 : L'histoire et le projet de la Fédération**

### **1. Présentation de la Fédération Bonjours Groupe Présence 30**

La Fédération Bonjours Groupe Présence 30 est un réseau associatif sans but lucratif qui fédère 4 Associations proposant, depuis 50 ans, des Services A la Personne complémentaires à l'attention de tous les Gardois, sur l'ensemble des territoires du département :

- Présence 30 AMPAF (Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles) créée en 1974 propose une gamme étendue de services. Ces derniers sont financés par le Conseil Départemental, les Caisses de Retraite, les Caisses d'Allocations Familiales, l'Agence Régionale de Santé, les Mutuelles, mais également les Particuliers :

- 1 Service prestataire pour les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile et de confort avec 13 agences de proximité.
- 2 Services de Soins Infirmiers A Domicile.
- 1 Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile.
- 11 Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant.
- 1 Service Animation pour 6 Maisons En Partage.
- Des Cafés des Aidants dans différentes communes.

- Présence 30 AIDAR (Association Intermédiaire D'Aide et de Réinsertions) est le support de Chantiers Educatifs Formation Emploi destinés aux jeunes de 16 à 25 ans et résidant dans différents Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville. Ils ont pour objectifs de les inscrire dans une dynamique avec un contrat de travail, de les sortir de la routine et de l'influence du quartier, de leur permettre de reprendre confiance en eux. L'Association met en œuvre également un Chantiers d'Insertion Jeunes « Du quartier à l'emploi » en continuité des chantiers éducatifs.

- Présence 30 RAVI (Association Rester Au Village) gère six Résidences Autonomie qui accueillent des personnes âgées valides ou semi-valides dans des logements individuels, adaptés. Elles leur offrent un cadre de vie sécurisant, familial et des services qui leur permettent de préserver leur autonomie. Début 2020, le Conseil d'Administration a opté pour la création d'une marque déposée « Les Familiales du Sud » afin de valoriser la qualité des prestations délivrées aux résidents et différencier ces structures, véritables « pensions de famille », des EHPAD.

- Présence 30 ASPAF (Association de Services à la Personne et Aux Familles) propose :

- 1 Service de Téléassistance, Prévention Domotique, présent sur tout le Gard et sur les départements voisins.
- 1 Service Mandataire, mandatée par des particuliers employeurs, l'Association accomplit les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi d'aide à domicile.

Les différents Conseils d'Administration sont composés de représentants de la MSA du Languedoc, du Conseil Départemental du Gard, de la CAF, de l'ANGDM, des Référents Locaux bénévoles, de la Fédération Départementale Générations Mouvement, des Mairies où sont implantées les Résidences Autonomie, de l'office public départemental Habitat du Gard. Les Associations ont toutes le même Président, et le même Directeur Général. L'association Bonjours Groupe Présence 30 AMPAF mutualise les moyens humains, matériels, afin de limiter les coûts de structure, et contribue au développement d'emplois de proximité qualifiés.

La Fédération Bonjours Groupe Présence 30 regroupe les Administrateurs de chaque association membre, elle définit la stratégie globale du réseau.

- **Le cadre réglementaire**

- **Statut** : Association Loi 1901
- **Date de création** : 14 octobre 2008
- **Parution au JO** : 22 novembre 2008
- **N° SIRET** : 512 063 694 000 16
- **N° APE** : 8810A
- **Marque déposée** : Bonjours

- **Le bureau du Conseil d'Administration**

<b>Président</b>	Monsieur Olivier GIBELIN
<b>Vice-Président</b>	Monsieur Lionel JEAN
<b>Vice-Présidente Adjointe</b>	Madame Anaïs ALMARIC-JOARY
<b>Directeur Général</b>	Monsieur Gérard RATIER
<b>Secrétaire</b>	Madame Monique AYGLON
<b>Secrétaire Adjointe</b>	Madame Claire SARRAN
<b>Trésorier</b>	Monsieur Jean-Pierre REVOLON
<b>Trésorière Adjointe</b>	Madame Monique OLESZKIEWICZ

- **La localisation**

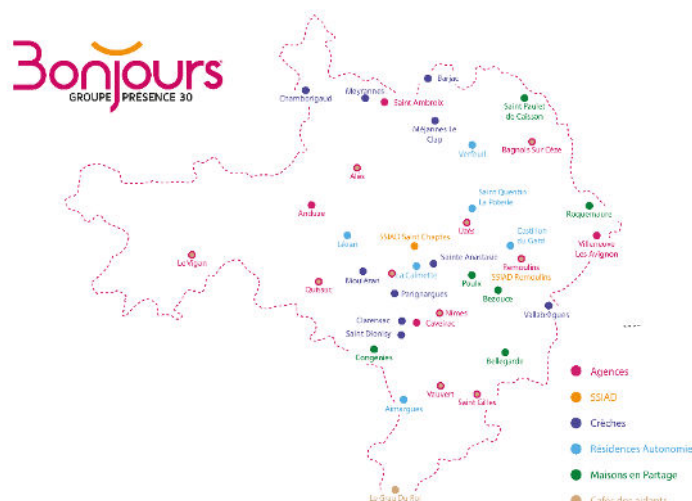
Le siège social de la Fédération Bonjours Groupe Présence 30 est situé à Nîmes, les établissements et agences sont localisées sur différentes communes du département du Gard.

**Siège social** : 2147, chemin du Bachas, CS 20 003, 30 032 Nîmes Cedex 1

**Téléphone** : 04 66 70 50 00 / **Fax** : 04 66 76 94 89

**E-mail** : [contact@bonjours.info](mailto:contact@bonjours.info) / **Site internet** : [www.bonjours.info](http://www.bonjours.info)

Les autres sites sont répartis sur tout le département du Gard :



## 2. Repères historiques

<b>6 juin 1974</b>	- Déclaration en Préfecture de l'association - Monsieur Georges EVESQUE est nommé Président
<b>1977</b>	- Désignation de Monsieur Jean GERBE en qualité de Directeur - Mise en place de formations
<b>1978</b>	- Création d'une Fédération départementale des associations d'aides ménagères
<b>1982</b>	- Création du Service de Soins Infirmiers A Domicile d'Aramon (30 places)
<b>1986</b>	- Monsieur Francis AUDEMA est nommé Président - Mise en place de la téléassistance, de la garde et l'accompagnement
<b>1988</b>	- Création de l'association intermédiaire AIDAR - Mise en place d'une gestion informatique indépendante de celle de la MSA - Recrutement de correspondants bénévoles de la télésurveillance
<b>1990</b>	- Modification de la dénomination de l'association « Association d'aide et de Maintien à domicile pour les Personnes Agées et les Familles » - Extension à 50 places du SSIAD d'Aramon
<b>1991</b>	- Recours à l'AIDAR pour effectuer les remplacements des Aides à Domicile - Création d'une association mandataire PRESENCE 30 EMPLOIS FAMILIAUX - Création de l'Association Rester Au Village (RAVI) - Gestion de la résidence de Saint Quentin la Poterie
<b>1992</b>	- Création du logo Présence 30 et d'une brochure de présentation
<b>1994</b>	- Création des agences et mise en place des Conseillers Emploi à Domicile - Prise en gestion de la résidence de Castillon
<b>1995</b>	- Ouverture SSIAD de St Chaptès pour une capacité de 20 places
<b>1997</b>	- Lancement d'une expérience de télégestion - Prise en gestion des résidences d'Aimargues et La Calmette - Extension de la capacité du SSIAD de St Chaptès à 25 places - Départ à la retraite du Directeur Monsieur GERBE, remplacé par Madame Denise GERVASONI nommée Directeur
<b>1998</b>	- Mise en place du service de portage de repas sur le canton de Trèves - Nouvelle appellation de l'AMPAF « Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles » - Prise en gestion de la résidence de Lézan
<b>1999</b>	- Création de l'association ETTI : Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion - Mise en place des 35 heures - Adhésion au service de téléassistance à Présence Verte
<b>2001</b>	- Création des agences de Saint Ambroix et Villeneuve les Avignon - Prise en gestion de la résidence de Verfeuil - Déménagement du service de soins de St Chaptès
<b>2003</b>	- Mise en place du nouveau logiciel informatique ATENA et intégration au GIES - Mise en place de l'accord de branche du 29 mars 2002 sur les emplois et les rémunérations de l'aide à domicile - Rénovation de la Convention Collective de 1951 (SSIAD) application au 1er juillet 2003 - Livret d'accueil
<b>2004</b>	- Ouverture d'une agence au Vigan, signature d'une convention avec la municipalité de Lanuéjols pour l'ouverture d'une agence
<b>2005</b>	- Ouverture d'une agence à Nîmes Ville Active - Déménagement des agences d'Uzès, Villeneuve les Avignon et Alès - Création du site Internet : <a href="http://www.presence30.fr">www.presence30.fr</a>

<b>2007</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nouveaux services : jardinage, petit bricolage, garde itinérante de nuit, micro-crèches</li> <li>- Dissolution de l'association PRESENCE 30 ETTI</li> <li>- Mise en place de la modulation des temps de travail</li> <li>- Gestion des plannings des Aides à Domicile dans les agences</li> <li>- Déménagement des agences de Bagnols sur Cèze, Vauvert, Saint-Ambroix</li> <li>- Création de l'agence de Quissac</li> <li>- Départ de Madame Denise GERVASONI, Directeur</li> </ul>
<b>2008</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Désignation à compter du 1er janvier 2008 de Monsieur Marc HELIES en qualité de Directeur Général, à titre provisoire, au plus tard jusqu'au 31 décembre 2008, Madame Danièle DETEIX Directeur Général d'Entité, Monsieur Gérard RATIER Directeur de Service</li> <li>- Transfert du siège de l'association de la rue Lalo au 2 147 Chemin du Bachas</li> <li>- Ouverture de l'agence de Caveirac</li> <li>- Création de la Fédération Présence 30 et Présence 30 ASPAF</li> </ul>
<b>2009</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Télégestion pour tous</li> </ul>
<b>2010</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transferts d'activité : Téléassistance, Service Mandataire sur Présence 30 ASPAF</li> <li>- Nomination de Monsieur Gérard RATIER en qualité de Directeur Général de la Fédération Présence 30 et les associations membres</li> <li>- Ouverture de la Nisado, Micro-crèche sur Foissac</li> <li>- Réorganisation des services du siège avec la création de pôles.</li> </ul>
<b>2012</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouverture des Drollets, Micro-crèche sur Meyrannes</li> <li>- Mise en place de la Politique d'Amélioration des conditions de travail (Gestion des risques / Handicap)</li> <li>- Mise en place Convention Collective BAD</li> </ul>
<b>2013</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déménagement de l'agence et du SSIAD de Remoulins</li> <li>- Déménagement de l'agence de Bagnols sur Cèze</li> <li>- Ouverture de Los Quinsons, Micro-crèche sur Chamborigaud</li> </ul>
<b>2014</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 40 ans de l'Association : Journées Portes ouvertes et animations au siège social</li> <li>- Déploiement du Smartphone pour les Intervenants à Domicile</li> <li>- Achat de la résidence Les Olivettes à Verfeuil par Présence 30 RAVI, qui devient propriétaire de sa première résidence</li> <li>- Déménagement de l'agence d'Uzès</li> <li>- Arrêt du portage de repas sur le canton de Trèves</li> <li>- Projets : ateliers jardin, Snoezelen</li> <li>- Labellisation MARPA</li> </ul>
<b>2015</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agences de Saint Gilles et Vauvert : achat et aménagement des locaux</li> <li>- Mise en place des astreintes et calculs automatiques des temps de trajets et indemnités kilométriques</li> <li>- Refonte du site internet, création page réseau social Facebook</li> <li>- Monsieur Olivier GIBELIN est nommé Président</li> <li>- Mise en place astreintes RAVI</li> <li>- Ouverture du Café des Aidants sur Uzès</li> </ul>
<b>2016</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'un Chantier d'Insertion Jeunes « du Quartier à l'Emploi »</li> <li>- Nouveaux locaux agence d'Anduze</li> <li>- Création d'espaces Snoezelen sur les résidences d'Aimargues et de La Calmette</li> </ul>
<b>2017</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expérimentation SPASAD</li> <li>- Contrat de prestation ADAR Bagnols sur Cèze</li> <li>- Contrat de service (animation) avec la Maison en Partage de Congénies</li> <li>- Dématérialisation des documents : Présence 30, site pilote du GIES</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement des Cafés des aidants</li> <li>- Déploiement de la Box Prévention Domotique</li> </ul>
<b>2018</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipement en tablettes numériques des Responsables de Secteur</li> <li>- Refonte de l'Extranet</li> <li>- Création de la marque « Les Familiales du Sud »</li> <li>- Prise en gestion des crèches de Ste Anastasie, Langlade et Barjac</li> <li>- Mise en place du logiciel de téléphonie ISICOM</li> </ul>
<b>2019</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en gestion de la micro-crèche de Méjannes le Clap</li> <li>- Contrat de service (animation) avec la Maison en Partage de Caveirac &amp; Saint Paulet de Caisson</li> <li>- Arrêt du service Jardinage/bricolage</li> </ul>
<b>2020</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion de la crise sanitaire liée à la pandémie de COVID-19</li> <li>- Contrat de service (animation) avec la Maison en Partage de Bezouce et Poux</li> <li>- Changement de Centrale de Téléassistance pour BlueLinea</li> <li>- Dématérialisation des bulletins de salaire</li> <li>- Mise en place du télétravail</li> <li>- Mise en place du logiciel d'envoi dématérialisé du courrier NEOTOUCH</li> </ul>
<b>2021</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Création de la marque ombrelle « Bonjours » pour l'ensemble des Associations du Réseau</li> <li>- Avenant 43 revalorisation des rémunérations de la BAD</li> <li>- Acquisition de locaux et déménagement de l'agence Le Vigan</li> <li>- Mise en place convention collective ALIFSA pour les EAJE</li> <li>- Sécurisation des contrats des Aides à Domicile avec des CDI et arrêt des CDD AIDAR</li> <li>- Contrat de service (animation) avec la Maison en Partage de Roquemaure et Bellegarde</li> </ul>
<b>2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en ligne du nouveau site <a href="http://www.Bonjours.info">www.Bonjours.info</a> et du site dédié aux Familiales du Sud <a href="http://www.lesfamilialesdusud.fr">www.lesfamilialesdusud.fr</a></li> <li>- Prise en gestion des crèches de Moulézan, Clarensac et Parignargues</li> <li>- Création de la téléassistance Bonjours Mobilité</li> <li>- Mise en place de l'AICI</li> <li>- Plantation d'une micro-forêt sur le terrain du siège</li> <li>- Achat de la Résidence Autonomie de la Calmette</li> <li>- Mise en place de Ma Santé 2022</li> </ul>
<b>2023</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en gestion de la crèche de Vallabrègues et de Saint Dionisy</li> <li>- Création de la page Bonjours sur le réseau social LinkedIn</li> <li>- Aménagement de la crèche du Petit Védelin à Nîmes</li> <li>- Achat de locaux et déménagement de l'Agence d'Alès</li> <li>- Nouveaux accords RAVI améliorant le statut des salariés</li> <li>- Modification des statuts et du nom des associations P30 AIDAR et Fédération Présence 30</li> </ul>

### 3. Le projet

Le projet est construit en adéquation avec les valeurs portées par la Fédération Bonjours Groupe Présence 30 mais aussi avec celles portées par les associations adhérentes.

Il a été réalisé dans le cadre d'une démarche participative associant le Président de l'Association, les Administrateurs et l'ensemble de l'équipe d'encadrement.



Des réunions du comité de pilotage composé du Chef du Service Qualité et Ingénierie Sociale, rédacteur du présent projet, et du Directeur Général ont permis de faire un état des lieux concernant les actions mises en place, les besoins et les attentes.

Ce projet s'appuie aussi sur les retours des évaluations réalisées, le précédent projet associatif, les différents projets de service et d'établissement, sur la réglementation définissant le cadre des prestations délivrées par les services et établissements du Réseau.

Les actions repérées lors de la rédaction du précédent projet associatif sont, pour la majorité, propres à certains services et établissements. L'évaluation de ces actions sera donc réalisée lors de la rédaction des projets des différents services et établissements.

Le plan d'action du projet associatif 2024-2028 ciblera des actions d'ordre général, propres à la Fédération Bonjours Groupe Présence 30.

#### **4. Les principales évolutions**

Depuis sa création, la Fédération Bonjours Groupe Présence 30 et les associations adhérentes ont dû s'adapter aux besoins et attentes du public mais aussi à l'environnement socio-économique et aux différentes politiques sociales.

Depuis 2020, les associations ont fait face à la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19. Les professionnels, tout comme les personnes accompagnées, ont dû s'adapter aux directives et protocoles nationaux. Cette crise sanitaire mais aussi la diminution du nombre d'heures des prises en charge ainsi que les difficultés liées au recrutement ont fragilisé le Réseau.

**Afin de répondre à l'évolution démographique départementale, aux besoins des usagers et de favoriser l'équilibre financier de la Fédération Bonjours Groupe Présence 30, de nombreuses évolutions ont eu lieu :**

- **L'augmentation du nombre d'Établissements d'Accueil du Jeune Enfant gérés.**
- **Le déménagement de certaines agences.**
- **La mise en place du télétravail.**
- **L'amélioration des espaces communs des Résidences Autonomie.**
- **L'ouverture de nouvelles Maisons en Partage.**
- **La modernisation des équipements des collaborateurs.**
- **La proposition de nouveaux dispositifs de téléassistance.**
- **Le développement de la communication.**
- **Etc.**

D'autres actions, liées au volet communication, comme la création des marques « Les Familiales du Sud » et « Bonjours », la création d'un nouveau site internet Bonjours et d'un site internet dédié aux Résidences Autonomie, l'amélioration de la communication sur les actions menées notamment sur les réseaux sociaux, ont permis de valoriser l'accompagnement réalisé au quotidien auprès des usagers, de communiquer sur le fonctionnement et l'organisation, et de gagner en visibilité.

## **Partie 2 : Les missions**

### **1. Les enjeux pour l'Association**

La Fédération Bonjours Groupe Présence 30 propose des réflexions et actions visant à répondre aux besoins des Gardois dans le secteur des Services A la Personne.

Les orientations suivantes ont donc été définies et validées par le Conseil d'Administration pour l'ensemble des Associations adhérentes :

- Garantir un service de qualité :
  - o En proposant des services de proximité : permettre à la personne de rester à domicile, diversifier les prestations pour offrir du choix, offrir des services équitables sur tout le territoire.
  - o En développant du lien social : rompre l'isolement des personnes, assurer la participation de la personne à son projet, mobiliser les solidarités de proximité.
  - o En conduisant une démarche de qualité : mettre la personne aidée au cœur du dispositif, s'adapter à l'évolution des besoins de la personne, structurer sa démarche de service.
- Participer au développement de l'emploi dans le secteur des Services A la Personne, à sa professionnalisation ainsi qu'à la valorisation du métier de l'Aide à Domicile.
- Être un outil de développement économique au service des élus.
- Prendre un engagement fort de démarche d'amélioration continue de la qualité des activités et des prestations en engageant une évaluation interne de ses activités et services.

### **2. Les repères juridiques**

Les repères juridiques sont différents selon les associations et services.

Présence 30 AMPAF :

- Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile : Convention Collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile (BAD).
- Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant : Convention Collective Acteur du Lien Social et Familial (ALISFA).
- Services de Soins infirmiers à Domicile : Convention Collective Nationale de 1951 FEHAP.

Présence 30 AIDAR :

- Code du Travail.

Présence 30 ASPAF :

- Convention Collective Nationale du 24 novembre 1999 des salariés du Particulier Employeur.

Présence 30 RAVI :

- Code du travail.
- Accords d'entreprise.

Autres repères juridiques :

- Le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).
- La Loi du 2 janvier 2002.
- Les Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM.
- La Loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (ASV).

## Partie 3 : Le public et son entourage

### 1. Analyse démographique

- **Données de l'INSEE**

Au 1er janvier 2023<sup>1</sup>, 757 400 habitants vivent dans le Gard, troisième département le plus peuplé de la région Occitanie après la Haute-Garonne et l'Hérault. C'est un département principalement urbain, trois habitants sur quatre vivant dans des zones densément peuplées. Nîmes est la 21<sup>ème</sup> ville de France avec 150 000 habitants. Alès, commune moins peuplée mais dont l'agglomération approche les 100 000 habitants, constitue également un pôle important.

Le Gard profite du dynamisme de pôles urbains situés à l'extérieur du département. Ainsi, sa population augmente particulièrement sur l'axe Montpellier–Nîmes–Avignon, contribuant à l'étalement urbain. Elle croît cependant moins vite que dans la plupart des autres départements du littoral méditerranéen. L'augmentation de la population résulte principalement du solde migratoire, les arrivées dans le département étant plus nombreuses que les départs. Si les dernières tendances démographiques se prolongeaient, le Gard pourrait atteindre un pic de 770 000 habitants en 2047 avant de voir sa population diminuer, le solde migratoire ne compensant plus le déficit naturel.

Comme ailleurs, la population vieillit. En 2019, 23 % des habitants ont 65 ans ou plus contre 20 % en France métropolitaine. Ils ne représentaient que 18 % des Gardois vingt ans plus tôt. Ils seraient 32 % en 2040, selon les projections de population.

La population est plus pauvre qu'au niveau national, notamment dans les principales communes du département, Nîmes et Alès, qui comptent de nombreux Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville. Le niveau de vie par habitant est parmi les plus bas de France métropolitaine et le taux de chômage parmi les plus élevés. Dans le Gard, un actif sur dix est au chômage (9,9 % en moyenne annuelle en 2022). Le chômage touche particulièrement les jeunes : 24,8 % des 15 à 24 ans sont au chômage en 2022.

- **Caractéristiques public accueilli en 2023**

La Fédération accueille des publics aux profils différents, la part des moins de 30 ans a augmenté ces dernières années avec la gestion de nouveaux établissements d'accueil du jeune enfant. Pour autant, plus de 87 % des personnes accompagnées ont plus de 60 ans et 60 % ont plus de 80 ans.

Association	Répartition usagers par âge					TOTAL	
	<30 ans	De 30 à 60 ans	De 61 à 80 ans	>80 ans	Non connu		
Présence 30 AMPAF	SAAD	73	1013	2911	4702	/	8699
	EAJE	445	/	/	/	/	445
	SSIAD	/	/	21	67	/	88
	Cafés des Aidants	/	33	45	9	29	116
Présence 30 ASPAF	Service Mandataire	1	19	54	53	/	127
	Téléassistance	/	61	671	3528	/	4260
Présence 30 AIDAR	Jeunes acoompagnés	90	/	/	/	/	90
Présence 30 RAVI	Résidences Autonomie	7	5	42	145	/	199
<b>Nombre TOTAL d'usagers</b>		<b>616</b>	<b>1131</b>	<b>3744</b>	<b>8504</b>	<b>29</b>	<b>14024</b>

<sup>1</sup> Insee Analyses Occitanie • n° 139 • Septembre 2023

- **Evolution et perspectives**

Les évolutions démographiques de la population au niveau national, régional et départemental sont des éléments de réflexion utiles pour imaginer et prévoir les adaptations à réaliser, en fonction de nouveaux besoins, mais aussi de nouvelles aspirations et de l'évolution des modes de vie de la population accompagnée dans l'avenir.

Selon l'INSEE, au 1<sup>er</sup> janvier 2024, la France compte 68,4 millions d'habitants. La population française vieillit avec l'avancée en âge des baby-boomers : 21,5 % de la population a 65 ans ou plus, et 17 % a moins de 15 ans. Si les tendances démographiques récentes se maintiennent, la France compterait 68,1 millions d'habitants au 1<sup>er</sup> janvier 2070 et la part des 65 ans ou plus atteindrait 29 % en 2070.

Comme cela est le cas depuis de nombreuses années, la Fédération adaptera ses services et interventions en fonction de l'évolution des besoins et attentes des usagers mais aussi de ceux des services publics du territoire. D'autre part, le réseau souhaite s'ouvrir davantage vers les départements extérieurs, en proposant dans un premier temps les solutions de téléassistance aux habitants des départements limitrophes.

## **2. Le droit et la participation des usagers, la personnalisation des prestations**

- **Le respect des droits**

Concernant les droits des usagers, de nombreux principes sont obligatoires : libre choix des prestations, dignité, intégrité, vie privée, sécurité, confidentialité, etc. Pour garantir leur respect, la loi préconise la mise en place d'outils tels que le livret d'accueil, le contrat individuel de prise en charge, le règlement de fonctionnement, le projet personnalisé, etc. Les services disposent de l'ensemble des documents institutionnels obligatoires relatifs à leur propre activité. Ces outils rendent plus lisibles, plus identifiables les pratiques professionnelles, les modalités d'organisation, d'accueil et d'accompagnement

La loi du 2 janvier 2002 a souhaité garantir l'exercice des droits des usagers dans chaque établissement social et médico-social, l'ensemble des documents relatifs à cette loi est mis en place pour les services concernés.

La Fédération Bonjours Groupe Présence 30 ainsi que l'ensemble des associations adhérentes sont, depuis toujours, ancrées dans un processus de solidarité proche du public. Elle s'efforce continuellement de garantir une meilleure adaptation aux besoins des usagers tant sur le plan quantitatif que qualitatif. Dans ce cadre, dans le but d'améliorer l'organisation des services et de satisfaire au plus près les attentes des usagers, une démarche qualité a été impulsée depuis de nombreuses années.

- **La participation des usagers**

La participation des usagers est indispensable quelle que soit la place occupée, elle permet :

- Pour les usagers : une valorisation personnelle, une affirmation et une confiance en soi, une meilleure prise en compte de ses attentes et de ses besoins et donc une meilleure adéquation entre les objectifs et les actions mises en place.

- Pour la famille et les proches : une plus grande visibilité, une plus grande implication, un renforcement du lien avec l'établissement ou le service, une différenciation entre protection et surprotection.

- Pour les professionnels : une interrogation sur les pratiques, une remobilisation des équipes et une formalisation des procédures.

- Pour les Associations et les Administrateurs : la généralisation de modalités d'accueil, l'assurance de la cohérence du projet associatif, la continuité du projet personnalisé et l'implication des proches.

- **Les outils permettant la participation des usagers**

- **Les enquêtes de satisfaction**

Afin d'évaluer la qualité du service perçue par l'utilisateur, sa famille ou le salarié, le Service Qualité utilise des enquêtes de satisfaction.

Ces enquêtes ont trait à tout ce qui touche de près ou de loin le vécu des usagers en rapport avec les prestations qui sont proposées. Elles ont pour but de permettre aux destinataires de l'enquête de communiquer leurs appréciations, mais aussi d'exprimer leurs besoins et attentes.

**Les enquêtes sont transmises chaque année aux usagers et/ou leur famille et tous les 2 ans au personnel, avec un modèle spécifique à chaque public cible.**

- **La gestion des réclamations**

La gestion des réclamations a pour objectif d'augmenter la satisfaction de l'utilisateur, de son représentant légal, de ses proches ou du salarié, d'améliorer la relation avec chacun d'eux et de renforcer l'image de marque de la structure.

Chaque collaborateur doit assurer l'enregistrement et donc la traçabilité de toute réclamation (orale ou écrite) de la part d'un usager, ou de son représentant légal, ou d'un salarié d'une des associations adhérentes à la Fédération Bonjours Groupe Présence 30. Toutes les réclamations formulées font l'objet d'une réponse par les collaborateurs administratifs concernés et/ou la Direction Générale. Le logiciel de gestion (suivi Atena) permet d'avoir une trace de toute information afférente à l'utilisateur ou au salarié, et cela directement dans le dossier informatisé.

En l'absence de conciliation, plusieurs possibilités s'offrent à l'utilisateur ou à son représentant légal :

- Se faire assister par une personne qualifiée choisie sur la liste départementale établie par le préfet du Département et le Président du Conseil Départemental. Cette liste est affichée au sein de chaque structure et incluse dans le livret d'accueil.

- Solliciter auprès du Responsable du Service concerné, le recours à un médiateur de la consommation.

- Faire appel à la médiation orchestrée par le défenseur des droits.

Quand la procédure amiable a échoué, l'utilisateur ou son représentant légal peut saisir les juridictions compétentes.

- **Les contrôles qualité**

Afin de vérifier les conditions de vie et le ressenti des usagers, conformément à la démarche qualité entreprise depuis plusieurs années, des contrôles sont effectués au sein des structures et au domicile des usagers. Ils sont également nécessaires dans le cadre de la gestion des risques professionnels et de la politique handicap, ayant pour objectif de préserver la sécurité et la santé des salariés. Les usagers et le personnel ne sont pas prévenus des journées de contrôle qualité.

Un compte-rendu est rédigé et un exemplaire est transmis au responsable de la structure ou du service concerné.

Le contrôle qualité permet de suivre la réalisation des prestations et par conséquent de déceler des éventuels dysfonctionnements. Dans ce cas, la mise en place d'actions correctives sera effective.

- **Le Conseil de Vie Sociale (CVS)**

Le Conseil de la Vie Sociale est mis en place au sein des Résidences Autonomie. Cet outil est destiné à garantir les droits des usagers et leur participation au fonctionnement de l'établissement d'accueil. Le CVS est un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement dans lequel est accueilli l'usager, il se réunit au minimum 3 fois par an.

- **Les évaluations et les projets de service ou d'établissement**

Les évaluations des différents services sont réalisées dans le respect des échéances fixées par les organismes financeurs. Les personnes qui interagissent pour chaque activité sont sollicitées afin de recueillir leur point de vue concernant le fonctionnement et l'organisation. Il en est de même en ce qui concerne les projets de service ou d'établissement.

- **La personnalisation des prestations**

L'ensemble des professionnels des Associations est attentif aux besoins et attentes des usagers, de leurs représentants légaux et de leurs proches. Les prestations proposées et l'accompagnement dispensé sont adaptés en fonction de ces besoins et attentes.

De nombreux outils, mis à disposition des professionnels, des personnes accompagnées et/ou de leurs représentants légaux et proches, tels que le livret d'accueil, le planning, les règlements de fonctionnement, etc., permettent à la fois de préparer et réaliser les prestations mais aussi d'en assurer le suivi et la coordination.

Les professionnels présents aux côtés des usagers au quotidien sont attentifs à leur attitude, à leurs demandes, etc. et mettent tout en œuvre pour respecter leurs souhaits, dans le respect des procédures et protocoles mis en place, qui permettent de garantir les droits et la sécurité des usagers et des salariés.



## Partie 4 : La nature de l'offre de service et son organisation

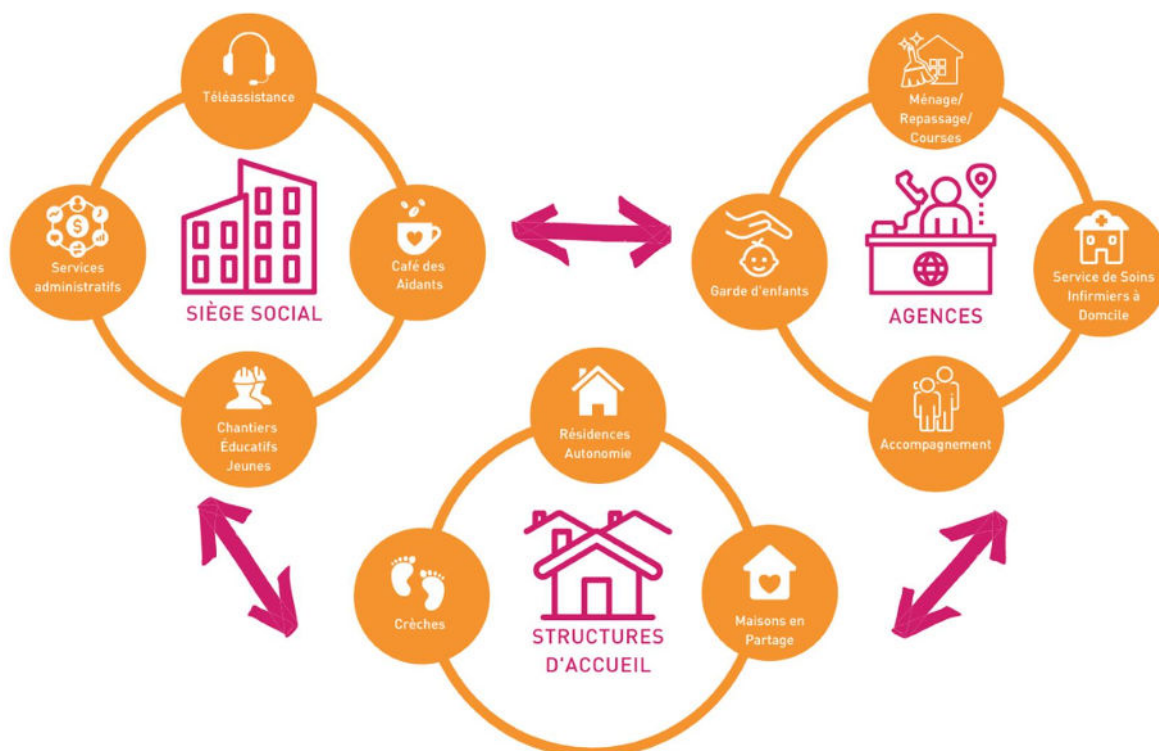
### 1. La nature de l'offre de service

Depuis 50 ans, Bonjours Groupe Présence 30 propose des Services à la Personne complémentaires à l'attention de tous les Gardois.

Les prestations proposées et réalisées sont adaptées aux besoins des différents publics accompagnés :

- Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile réalise des prestations au domicile des personnes aidées, par les Intervenants à Domicile, pour l'entretien général du logement, l'aide à la personne, la garde, l'accompagnement, etc.
- Le Service de Téléassistance propose l'installation et la maintenance de dispositifs de prévention et d'assistance à domicile.
- Les Services de Soins Infirmiers A Domicile accompagnent les patients dans leur prise en charge des soins, grâce à l'intervention d'Aides-Soignants.
- Les Résidences Autonomie, structures à taille humaine, accueillent personnes âgées autonomes ou semi-autonomes dans des logements individuels adaptés et sécurisés.
- Le Service d'Animation propose des activités aux locataires dans les salles communes des Maisons en Partage.
- Les Travailleurs Sociaux et les Psychologues des Cafés des Aidants accompagnent les aidants lors de temps d'échange et d'écoute.
- Les Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant accueillent les enfants dans des structures adaptées et proposent les activités en fonction de leur âge.
- Les Chantiers éducatifs et d'insertion accompagnent les jeunes issus des Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville.

Tout en mutualisant les moyens humains, l'offre de services est répartie sur différents sites, qui interagissent pour garantir la mise en place et le suivi des différentes prestations :





Les collaborateurs du Réseau accompagnent les usagers en amont des prestations et tout au long de leur prise en charge, ils mettent tout en œuvre pour que la qualité des prestations corresponde à la fois aux besoins et attentes des personnes accompagnées, de leurs représentant légaux et/ou de leurs proches, tout en respectant les règles de fonctionnement et en garantissant la sécurité des salariés.

## **2. L'organisation de l'offre de service**

### **• L'organisation générale**

Bonjours Groupe Présence 30 est organisée en pôles de compétences :

- Les pôles supports :
  - Centre de Relation Clients – Salariés – Partenaires
  - Ressources Humaines - Formation
  - Qualité et Ingénierie Sociale - Communication
  - Informatique
  - Logistique
  - Paie - Facturation
  - Comptabilité - Reporting financier
  - Analyse de gestion
- Les pôles opérationnels :
  - Services A la Personne
  - Etablissements
  - Insertion

Cette structuration permet une meilleure mutualisation des ressources et une complémentarité des actions.

Afin d'accompagner les différents publics tout au long de leur prise en charge (accueil, réalisation et suivi des prestations, facturation, etc.), les collaborateurs des pôles s'appuient sur de nombreux outils : les projets de service et d'établissement, les règlements de fonctionnement, les procédures et protocoles, les règlements intérieurs, les contrats, etc.

### **• Les projets de service et d'établissement**

Les différents services et établissements s'appuient sur leurs propres projets :

- Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile : tout comme le projet associatif, le projet de service du SAAD doit être renouvelé pour la période 2024-2028.
- Service de Soins Infirmiers A Domicile : le projet de service sera réalisé prochainement.
- Projet d'établissement des Résidences Autonomie : en cours, pour la période 2022-2026.
- Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant : chaque structure dispose de son propre projet d'établissement : tous les projets d'établissement sont en cours, ils ont été réalisés en 2022 ou en 2023 selon les structures.

- **Le projet qualité et gestion des risques**

Depuis de nombreuses années, Bonjours Groupe Présence 30 met en œuvre une démarche qualité. Le Service Qualité est garant de celle-ci et de l'application de la loi 2002-2. Il établit notamment les protocoles et procédures nécessaires au bon fonctionnement et à l'interactivité des différents services, élabore les tableaux de bord de suivi et d'évaluation, identifie et analyse les besoins des personnes, du marché et de l'environnement.

Pour l'ensemble des services et établissements, il pilote la Gestion des Risques par la mise en place d'outils spécifiques (fiches de signalement, Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels, etc.) visant à répertorier, analyser, hiérarchiser et minimiser les risques liés au secteur afin de préserver la sécurité et la santé de ses salariés ainsi que celle des usagers de Bonjours.

Il contribue au développement des services existants et à la création de nouveaux services.

Enfin il assure également la partie communication : proposer des outils de communication interne et externe, participer aux manifestations extérieures en favorisant les échanges avec les partenaires, rédiger des articles de presse, animer les sites Internet, etc.

La situation sanitaire des deux dernières années, liée à la pandémie de COVID-19 et les différents mouvements de personnel au sein du Service Qualité, mais aussi au sein des différents services, ont perturbé le bon déroulement du projet qualité. Malgré cela, la démarche d'amélioration continue de la qualité a été poursuivie :

- Evaluations internes et externes.
- Réunions du comité de suivi de la démarche qualité pour les Résidences Autonomie.
- Contrôles qualité.
- Enquêtes de satisfaction auprès des usagers et sur la qualité de vie au travail pour les salariés.
- Visites de sites.
- Mise à jour des procédures, protocoles, enregistrements et autres outils de travail.
- Etc.

Les différents projets qualité et gestion des risques sont définis dans les projets de service et d'établissement.

### **3. L'ancrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture**

- **La couverture territoriale**

Les services sanitaires ou médico-sociaux sont tout particulièrement concernés par l'approche territoriale. Ils sont des services de proximité et doivent répondre à la fois aux besoins et attentes des personnes accompagnées, de leurs représentants légaux et/ou de leurs proches mais aussi à ceux des institutions, liés aux directives nationales et aux contextes locaux.

Les prestations proposées, décentralisées sur tout le Département, en milieu urbain comme en milieu rural, traduisent la volonté de la Fédération Bonjours Groupe Présence 30 de proposer de façon équitable des services de proximité.

Soucieuse d'améliorer la productivité, l'efficacité, la qualité des services proposés pour répondre aux évolutions des besoins de la population, faire face au développement d'une concurrence accrue et assurer une meilleure couverture territoriale, la Fédération est présente sur différentes communes du Département (Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant, siège social, Agences, Résidences Autonomie, etc.). Cette répartition sur différents sites est indispensable mais nécessite une veille concernant l'articulation entre le siège, les équipes des différents sites et de terrain.

Fort de son expertise sur le département du Gard et afin de développer son activité, la Fédération souhaite intervenir sur les départements limitrophes à celui de son territoire historique. Dans ce cadre, les dispositifs du service de Téléassistance sont proposés depuis 2024 aux usagers des départements voisins.

### • Les Partenaires

Afin de répondre aux besoins des usagers, de leurs représentants légaux et/ou de leur famille mais aussi de ceux des collectivités et de leurs administrés, Bonjours Groupe Présence 30 met en place des partenariats entre tous les services et intervenants qui interagissent autour des usagers.

Ces partenariats favorisent la coordination, qui est indispensable afin d'orienter, d'accompagner et de garantir un accompagnement de qualité.

Cette coordination permet :

- De mieux informer les personnes sur leurs droits en facilitant l'accès à l'information et aux services.
- D'orienter les personnes en leur apportant une réponse adaptée y compris et tout particulièrement dans des situations d'urgence sociale.
- Favoriser la cohérence des actions mises en place, proposées et réalisées.

Bonjours Groupe Présence 30 se positionne dans une logique de développement social local : l'action n'est plus seulement déterminée par la réaction d'un acteur au problème qu'il a repéré, mais au travers de l'appréhension d'un contexte dans lequel d'autres sont aussi agissants.

La mise en œuvre de cette logique facilite les concertations et par conséquent permet une vision partagée de l'évaluation des usagers et améliore les prises en charge.

La Fédération travaille en partenariat avec notamment :

- Les institutions : ARS, Conseil Départemental, STA, Conseil Régional, DDETS, Municipalités, CCAS, CIAS, etc.
- Les organismes financeurs : Conseil Départemental, CARSAT, MSA, CAF, Mutuelles, etc.
- France Travail, Face Gard, les organismes et centres de formation, IFME, etc.
- Les professions libérales, les systèmes de santé, les CRT, etc.
- Les associations locales et/ou nationales : La Ligue contre le cancer, France Alzheimer, l'Office Nationale des Anciens Combattants et victimes de guerre, la Croix Rouge, Association Française des Aidants, FEHAP, FNADEPA, etc.

- Les bailleurs sociaux.
- Etc.

Afin de formaliser les partenariats existants, la Fédération établit des conventions et les recense sur une liste, mise à jour chaque fois que nécessaire.

## **Partie 5 : Les principes d'intervention**

### **1. Les sources des principes d'intervention**

- **Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux**

Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) se situent à l'interface d'une logique d'évaluation et d'une logique d'amélioration continue de la qualité, dans le droit fil des principes de la loi du 2 janvier 2002.

Elles s'inscrivent au sein de 7 programmes :

- Les fondamentaux.
- L'expression et la participation.
- Les points de vigilance, la prévention des risques.
- Le soutien aux professionnels.
- Les relations avec l'environnement.
- Les relations avec la famille et les proches.
- La qualité de vie.

La bientraitance est le fondement de toutes les autres bonnes pratiques professionnelles, ce qui fait de cette recommandation une « recommandation-cadre ».

L'objectif de cette recommandation est de contribuer à la définition des principes fondamentaux de la bientraitance afin d'éclairer à la fois la pratique quotidienne des professionnels et la culture de l'établissement ou du service.

De cette approche découlent 5 fondamentaux de la bientraitance :

- Une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.
- Une manière d'être des professionnels au-delà d'une série d'actes.
- Une valorisation de l'expression des usagers.
- Un aller-retour permanent entre penser et agir.
- Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée.

La bientraitance, tout comme les autres bonnes pratiques professionnelles, sont au cœur de l'accompagnement des différents publics de Bonjours Groupe Présence 30. La mise en place d'une prise en charge individualisée, la prise en compte des besoins, attentes et exigences des personnes accompagnées de leurs représentants légaux et/ou de leurs proches, la réalisation et la mise à jour de procédures, protocoles et outils de travail, les contrôles qualité et les évaluations, etc. favorisent l'application des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles et donc l'amélioration continue de la qualité.

- **Les référentiels métiers**

Les acteurs du territoire sont aujourd'hui confrontés à des exigences de plus en plus fortes des usagers, de leurs représentants légaux et/ou de leurs proches dans la prise en charge des besoins. Ce contexte nécessite une optimisation de la coordination, en lien avec les institutions, des différents professionnels.

Afin d'optimiser le bon fonctionnement de la Bonjours Groupe Présence 30, les actions suivantes sont mises en œuvre :

- Définition et mise en œuvre des projets de service et d'établissement.
- Gestion et animation des ressources humaines.
- Gestion administrative, budgétaire et financière.
- Organisation du fonctionnement des différents services et sites.
- Gestion de la logistique et de l'informatique.
- Développement et communication.
- Participation aux instances.
- Relations avec les partenaires extérieurs.
- Relations avec les familles et suivi individuel des personnes.
- Activités en lien avec le fonctionnement interne.
- Activités liées à l'environnement local.

### • **Les valeurs de Bonjours Groupe Présence 30**

Bonjours Groupe Présence 30 propose des réflexions et actions visant à répondre aux besoins des Gardois dans le secteur des Services A la Personne. Elle gère également des Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant et encadre des jeunes, qui résident dans les Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville, dans le cadre de chantiers d'insertion et éducatifs.

Les missions de Bonjours Groupe Présence 30 sont décrites précédemment (page 10 / Enjeux pour l'association), pour répondre à ces missions, elle s'engage à :

- Accompagner en favorisant la promotion de l'autonomie, la qualité de vie, la santé et la participation sociale.
- Protéger et prévenir des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers.
- Personnaliser l'accompagnement : évaluation individuelle des besoins exprimés, des latents, en y associant la personne, coordination entre tous les intervenants, dans le respect des règles déontologiques du secteur et selon les principes fondamentaux (attitude de respect, intervention individualisée et dans une relation triangulaire : usager, intervenant, référent représentant l'Association).
- Garantir les droits et la participation des usagers : charte des droits et libertés de la personne accueillie, charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, charte de l'Association, enquêtes de satisfaction, contrôles qualité, cahier de liaison, professionnalisation et qualité des services, etc.

## **2. Méthodologie et acteurs du projet**

### • **Modalités d'élaboration et de formalisation du projet Associatif**

La mise à jour du projet associatif n'a pu être réalisée dans les délais prévus (fin 2023). En effet, l'absence du Chef de Service Qualité et Ingénierie Sociale, rédacteur de ce projet, pendant près d'un an, a fortement perturbé l'élaboration du projet.

Afin de réaliser la mise à jour du projet associatif dans les meilleurs délais, les représentants de l'ensemble des collaborateurs, le Président, les Administrateurs, les représentants des usagers et l'équipe d'encadrement ont été sollicités.

Ce projet s'appuie aussi sur les retours des évaluations réalisées précédemment pour les différents services et établissement, sur le précédent projet associatif et sur le cadre réglementaire définissant le cadre des prestations délivrées par le réseau.

La méthodologie suivante a été mise en place :

- Création du Comité de Pilotage : Composé du Directeur Général et du Chef du Service Qualité et Ingénierie Sociale.
- Réalisation d'un diagnostic par le Comité de Pilotage.
- Information et/ou sollicitation des différents acteurs.
- Mise à jour des orientations stratégiques, missions et objectifs et rédaction des différents volets du projet associatif.
- Finalisation du projet associatif.
- Consultation du Conseil d'Administration pour validation du projet associatif.
- Réunions 1 fois par an du Comité Pilotage pour évaluation des actions mises en place.

### • Objectifs de la conduite de l'action

Les objectifs de la conduite de l'action sont les suivants :

- Déterminer de manière méthodique et rigoureuse les besoins réels de Bonjours Groupe Présence 30, en fonction du niveau de réflexion préalable et de l'état d'avancée des travaux déjà engagés.
- Réfléchir aux enjeux sociaux, institutionnels et humains du projet et à ses effets au quotidien.
- Intégrer le contexte réglementaire dans lequel s'inscrivent les notions et les enjeux actuels du projet institutionnel.
- Aboutir à la présentation rédigée du projet associatif.

## Partie 6 : Les professionnels et compétences mobilisées

### 1. Les compétences et les qualifications mobilisées

Afin de garantir le fonctionnement de Bonjours Groupe Présence 30 le personnel du siège social travaille en étroite collaboration avec celui de l'ensemble des sites et établissements.

#### • Le personnel du siège social

Le Siège Social de l'Association est situé à Nîmes, où se trouvent la Direction, confiée à Monsieur Gérard RATIER, les Cadres chargés de la coordination des activités, et les différents services administratifs du Réseau :

⇒ **Le Centre de Relation Clients, Salariés, Partenaires** : Répond aux demandes d'informations et de renseignements téléphoniques, gère le courrier, assure le suivi des accords d'urgence et des premières demandes d'interventions des publics actifs.

⇒ **Le Service des Ressources Humaines et de la Formation** : Assure la gestion du personnel, prépare et participe aux réunions des Instances Représentatives du Personnel et assure le suivi de la Politique Handicap.

⇒ **Le Service Qualité, Ingénierie Sociale – Communication** : Met en œuvre la Démarche Qualité (loi 2002-2, loi ASV, gestion documentaire, indicateurs, enquêtes, contrôles, évaluations, etc.), pilote la Gestion des Risques, développe de nouveaux projets (dont les Cafés des Aidants), établit des dossiers de demande de subvention, gère les outils de communication (sites internet, réseaux sociaux, flyers, etc.) et contribue au développement des services.

⇒ **Le Service Paie Facturation** : Effectue la paie des salariés et la facturation des usagers et des financeurs.

⇒ **Le Service Comptabilité et Reporting financier** : Paie les factures des fournisseurs, traite les commandes, effectue les opérations diverses de gestion bancaire et comptable, assure le suivi de la trésorerie et des budgets.

⇒ **Le Service d'Analyse des Données** : Supervise les outils statistiques, participe à l'élaboration des budgets, tableaux de bord, etc.

⇒ **Le Service Informatique et Logistique** : A en charge l'évolution, la maintenance, la sécurité des systèmes informatiques et de téléphonie. Gère la maintenance des locaux et des fournitures, le parc automobile et est en relation avec les différents assureurs et fournisseurs.

⇒ **Le Service de Téléassistance - Prévention Domotique** : Assure l'accueil téléphonique et physique spécifique au service, développe et effectue un suivi des partenariats, assure la mise en place, la maintenance du matériel ainsi que le suivi des abonnements et des stocks.

⇒ **Le Service Insertion** : Gère des actions collectives de remobilisation vers l'emploi, les Chantiers Educatifs et d'Insertion Jeunes.



- **Le Pôle Services A la Personne**

⇒ **Les Cadres de Secteur** : Assurent l'encadrement hiérarchique de plusieurs agences, participent à la définition des objectifs de la Fédération Bonjours Groupe Présence 30 et à leur mise en œuvre, représentent la Direction auprès des équipes et des partenaires de terrain, contrôlent notamment l'application des procédures et la coordination des tâches entre Assistants Techniques, Responsables de Secteur.

⇒ **Les agences de proximité du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)** avec :

- **Les Responsables de Secteur** : Gèrent les ressources humaines au niveau du terrain, les dossiers des usagers (évaluation des besoins, mise en place des interventions, etc.), les relations avec les partenaires et les Référents Locaux.
- **Les Assistants Techniques** : Assurent l'accueil téléphonique et physique, gèrent également avec le Responsable de Secteur les dossiers des usagers et des Intervenants à Domicile.

⇒ **Les Intervenants à Domicile** : Des professionnels qualifiés et formés aux exigences du métier (Auxiliaire de Vie Sociale, Aide à Domicile, Employé à Domicile), effectuent les tâches de la vie quotidienne au domicile de la personne aidée.

⇒ **Les Référents Locaux** : Sont un relai de l'association sur leur commune en relation avec les personnes aidées et le personnel d'intervention qu'ils rencontrent lors des réunions mensuelles de coordination.

- **Le Pôle Etablissements**

- **Les Services de Soins Infirmiers A Domicile**

⇒ **Les Infirmiers Coordonnateurs** : Organisent sur prescription médicale les interventions à domicile des Aides-Soignants, planifient les tournées de l'équipe soignante, évaluent les besoins et assurent le suivi du plan de coordination avec les autres intervenants médicaux et paramédicaux.

⇒ **Les Aides-Soignants** : Assurent des soins d'hygiène, de confort et des soins préventifs, participent à l'identification des besoins de la personne, suivent son évolution et en informent l'Infirmier Coordonnateur du service.

- **Les Résidences Autonomie**

⇒ **Le Directeur de la résidence** : Il assure, avec le soutien des services supports du siège social, la gestion globale de la résidence (ensemble des activités internes ou externes de la structure) et gère une équipe d'une dizaine de salariés (réalise notamment le recrutement et les Entretiens Annuels d'Evaluation). Il coordonne l'accompagnement des résidents dans les activités de la vie quotidienne, il est chargé de l'organisation de l'animation.

⇒ **Le Directeur Adjoint de la résidence** : Il assure en l'absence du Directeur, l'ensemble des tâches quotidiennes garantissant le bon fonctionnement de la résidence.

⇒ **Les Agents Polyvalents** : Ils réalisent les tâches quotidiennes nécessaires au bon fonctionnement de la structure et accompagnent le résident en fonction de ses besoins (aide au lever, à la toilette, aux repas, aux déplacements à l'intérieur et à l'extérieur de la résidence, au coucher).

⇒ **Les Cuisiniers** : Ils élaborent dans chaque résidence les repas (de qualité et diversifiés) pour les résidents en respectant les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire et gèrent les commandes de produits alimentaires, après conseil du diététicien (service externalisé).

#### ○ **Les Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant**

⇒ **Le Chef de Service Petite Enfance** : Est chargé de superviser les établissements et d'optimiser leur gestion, veille à l'application des procédures, coordonne les projets pédagogiques des établissements en lien avec les équipes, collabore avec les familles et les partenaires, participe à l'élaboration des dossiers de Délégations de Service Public.

⇒ **Le Coordinateur Petite enfance** : Seconde le Chef de Service Petite Enfance, coordonne le travail des EAJE, développe les projets d'établissement en lien avec les responsables des EAJE, peut remplacer ponctuellement les Directrices en cas d'absence.

⇒ **Le Référent Technique ou Responsable de crèche** : Est chargé des tâches administratives, de l'organisation technique de la structure, et des relations avec les parents, coordonne et met en œuvre des projets pédagogiques et d'animation, participe en partie à l'encadrement des enfants.

⇒ **L'Educateur Jeune Enfant** : Participe à l'élaboration et à la rédaction du projet éducatif, s'assure de sa mise en œuvre et le coordonne. En l'absence du cuisinier, réceptionne et confectionne les repas en s'assurant de la qualité et de l'équilibre alimentaire. Organise et participe aux activités auprès des enfants. Participe aux soins quotidiens.

⇒ **L'Auxiliaire de Puériculture et l'Animatrice d'éveil** : Accueille, encadre et surveille les enfants, anime les activités et assure la distribution des repas et les soins d'hygiène, l'entretien courant des locaux et du linge.

⇒ **Le Cuisinier** : Elabore et réalise les menus en relation avec la Direction de la crèche, en tenant compte de la qualité et la diversité des repas. Aide à servir les repas, veille et contrôle l'hygiène et la propreté des locaux de cuisine.

⇒ **L'Agent Polyvalent et l'Agent d'entretien** : Réalise les tâches quotidiennes nécessaires au bon fonctionnement de la structure, accompagne les enfants en fonction des besoins. L'Agent Polyvalent aide au réchauffage des repas en cas d'absence du cuisinier.

## 2. Les fonctions et l'organigramme

### • Les fonctions

Les fiches de poste sont un outil de communication décrivant les éléments fondamentaux d'une situation professionnelle. En tenant compte de l'environnement de travail et des missions confiées aux salariés, le poste tel qu'il est tenu par ce dernier est décrit dans sa fiche de poste et remise systématiquement à l'embauche.

### • L'organigramme

L'organigramme, regroupant l'ensemble des professionnels de Bonjours Groupe Présence 30 est en annexe.

## 3. La dynamique de travail d'équipe et l'organisation de l'interdisciplinarité

### • L'interdisciplinarité

Le projet interdisciplinaire présente plusieurs caractéristiques :

- Il est à construire chaque fois que se présentent des situations qu'une seule discipline ne saurait prendre en charge. Les exemples sont multiples dans les situations qui sont de plus en plus complexes et qui, en interaction permanente avec leur environnement nécessitent des stratégies réfléchies qui mobilisent de nombreux acteurs. Suivant la nature des problèmes à résoudre, les projets ne mobilisent pas toutes les mêmes disciplines et professions.
- Le projet interdisciplinaire doit faire l'objet d'une organisation du travail axée autour du travail en équipe. Là encore, c'est la nature du projet qui détermine les compétences nécessaires et les priorités qui doivent être valorisées.
- Il se concrétise par le travail en équipe. Cette notion est souvent empreinte d'une connotation affective basée sur la recherche d'une harmonie entre les personnes, alors qu'elle doit être fondée sur l'optimisation de l'organisation pour la rendre la plus efficiente possible.

Dans le cas d'un projet interdisciplinaire, les mêmes contraintes du travail en équipe s'imposent :

- La reconnaissance institutionnelle de l'équipe même si cette dernière n'est constituée que pour un laps de temps limité.
- Le choix d'un chef d'équipe encore appelé chef de projet.
- Les modalités de fonctionnement interne : mode de communication, emploi du temps, etc.
- La répartition des tâches en fonction des compétences.
- Les procédures de prise de décision.
- L'autonomie des acteurs en regard des objectifs définis et des résultats escomptés.

La mise en place d'un projet est toujours une opération délicate. Dans le cas d'un projet interdisciplinaire, elle devient difficile pour plusieurs raisons :

- La prédominance d'une discipline sur les autres qui ne permet pas l'enrichissement du projet par les approches de chacun.
- La valorisation de l'action au détriment d'une réflexion de fond sur le socle conceptuel. Cette situation engendre un travail pluridisciplinaire dans la mesure où les disciplines sont simplement juxtaposées.

- La recherche d'un socle conceptuel trop sophistiqué qui peut aboutir à une réorganisation complète des savoirs, sortir des objectifs fixés, prendre beaucoup de temps, et négliger la concrétisation du projet.

- **Les échanges entre les différents collaborateurs du Réseau**

Les échanges entre les différents collaborateurs du Réseau sont nombreux, leur fréquence et le type sont établis en fonction des besoins et des actualités du Réseau et/ou en fonction des rythmes instaurés. Les échanges propres à chaque service/activité sont décrits dans les différents projets de service ou d'établissement.

⇒ **Quotidiennement :**

- Echanges par mail et/ou par téléphone.

⇒ **Mensuellement :**

- Réunion entre la Direction et l'équipe d'encadrement des différents services.

⇒ **Annuellement :**

- Réunion du Comité de Pilotage pour le suivi des actions du projet associatif.
- Réunion de service pour l'ensemble des collaborateurs administratifs.

⇒ **Ponctuellement :**

- Visites des collaborateurs du siège social sur les différents sites.

#### **4. Le soutien aux équipes**

Le soutien aux équipes est favorisé grâce aux actions réalisées au quotidien (disponibilité, écoute, recherche de solutions, etc.) mais aussi grâce à la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences, aux formations et à la valorisation des acquis et de l'expérience.

Les responsables des différents services et établissement sont disponibles et à l'écoute de leurs équipes. Les échanges entre la Direction, les responsables des équipes, les collaborateurs de celles-ci, lors de réunions et lors d'entretiens individuels, impliquent tous les interlocuteurs, valorisent le travail de chacun et limitent le nombre de situations complexes par la recherche de solutions de façon collective.

Depuis plusieurs années, le Service des Ressources Humaines - Formations, travaille, en étroite collaboration avec les différents services, sur le développement de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.

La quasi-totalité des pistes de solution évoquées en matière de gestion et de développement des compétences sont inspirées par des modes d'action issus des dispositifs de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences, parmi lesquels on retrouve :

- L'élaboration de fiches de poste et/ou de référentiels de compétences.
- La mise en place d'entretiens annuels d'évaluation.
- Le développement du tutorat.
- Le recours à la VAE.
- La structuration de parcours professionnels.

Les formations, au-delà de la montée en compétence de chacun, permettent de partager un temps avec d'autres salariés et d'autres partenaires ayant des préoccupations communes.

Au sein de Bonjours Groupe Présence 30 la formation se décline sous plusieurs formes :

- Des actions liées au développement des compétences : la formation qualifiante.
- Des actions d'adaptation au poste de travail ou liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi : la formation continue.

- **La formation qualifiante**

Avec différents dispositifs de financement : CPF, période de professionnalisation, VAE, etc. elle permet aux salariés de l'Association d'être ainsi diplômés : Licence RH, Master en gérontologie, BTS ESF, CAFERUIS, Aide-Soignant, AMP, Diplôme d'Etat Auxiliaire de Vie Sociale, Assistante de Vie aux Familles, Assistant de Soins en Gérontologie, etc.

- **La formation continue**

Bonjours Groupe Présence 30 travaille efficacement en étroite collaboration avec divers partenaires afin de permettre aux salariés d'acquérir un savoir, des techniques pour une meilleure prise en charge des usagers qui font appel aux différents services du Réseau.

Bonjours Groupe Présence 30 travaille avec chaque partenaire sur un contenu pédagogique spécifique développant un savoir, un savoir-faire et un savoir-être répondant ainsi aux attentes des usagers.

De plus, afin de garantir la sécurité de tous, en fonction des missions et de l'activité des salariés, des formations obligatoires sont dispensées (ex : HACCP, habilitation électrique, etc.).

Les salariés administratifs de Bonjours participent ponctuellement à des formations avec l'ensemble du personnel, donnant ainsi de la cohérence à un véritable travail d'équipe, cela permet également une meilleure compréhension du travail de chacun.

Bonjours Groupe Présence 30 développe également un partenariat actif avec toutes les écoles, organismes de formation et lycées préparant aux métiers médico-sociaux créant ainsi un vivier de personnes susceptibles d'être embauchées ainsi qu'une valorisation des salariés par la transmission de leurs savoirs auprès de futurs salariés.

## **5. La politique d'amélioration des conditions de travail**

La notion de professionnalisation ne se limite pas à la reconnaissance et au développement des compétences, donc à la formation et à la qualification des salariés. Elle suppose aussi la reconnaissance et une légitimation interne comme externe du service rendu, l'apport d'une organisation qualifiante.

Dans le cadre de sa politique d'amélioration des conditions de travail (comprenant la Prévention des Risques Professionnels et la Politique Handicap), Bonjours Groupe Présence 30 a la volonté d'améliorer la sécurité et la qualité de la prise en charge des usagers et de préserver la santé de ses salariés.

- **La Gestion des risques**

Tout salarié dans l'exercice de son métier est soumis à des risques dits professionnels qui peuvent entraîner des incidents (sans dommage direct) ou des accidents (avec dommage). La gestion des risques est indispensable pour détecter les facteurs qui peuvent provoquer des incidents pour la sécurité du salarié mais également des personnes accompagnées.

Un Gestionnaire de Risques a été nommé pour coordonner cette démarche, avec pour objectifs :

- L'évaluation et l'anticipation des risques.
- La mise en place d'un système de surveillance.
- La mise en place d'actions correctives.

Les principales actions mises en place sont les suivantes :

- Sensibilisation de l'ensemble du personnel sur la thématique « Gestion des Risques Professionnels ».
- Utilisation d'une fiche de signalement des situations à risques ou incidents.
- Selon le poste, port de l'Équipement de Protection Individuel.
- Formations.
- Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP).

- **La politique handicap**

Les associations adhérentes à la Fédération Bonjours Groupe Présence 30 s'engagent depuis plusieurs années pour prévenir et éviter les situations de handicap. Dans ce cadre, un plan d'action relatif à l'amélioration des conditions de travail est mis en place.

Ce plan regroupe des actions concernant la prévention des risques et d'autres en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap autour de 3 grands axes :

- Sensibiliser et communiquer.
- Assurer le maintien dans l'emploi.
- Développer les partenariats.

Afin de coordonner ces actions, un Gestionnaire de Risque et un Réfèrent Handicap ont été nommés depuis 2012.

Le Réfèrent Handicap est chargé de l'accompagnement des salariés qui souhaiteraient instruire un dossier de Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) ainsi que des partenariats et actions autour de la problématique du handicap au travail dans le but de maintenir l'obligation d'emploi de travailleur handicapé au-dessus du taux minimum légal de 6 %.

Afin de prévenir les situations de handicap les actions suivantes sont notamment mises en place :

- Des tableaux de suivi concernant les avis avec restrictions, les inaptitudes, les invalidités, les visites médicales obligatoires.
- Une étude des accidents de travail transmise au CSSCT.
- Des accords d'entreprise, notamment Séniors et Compte Epargne Temps.
- Les entretiens annuels d'évaluation.

## **6. L'évolution des pratiques**

Les rencontres et les échanges avec les partenaires de proximité locaux et avec les autres services de Bonjours Groupe Présence 30 favorisent l'évolution des pratiques et des prestations proposées. En effet, en fonction des besoins et attentes qui sont présentés à la Direction, et à l'ensemble des collaborateurs du Réseau, de nouveaux partenariats peuvent voir le jour et de nouveaux services peuvent éventuellement être proposés. Afin de garantir la prise en compte des besoins des usagers, il est indispensable de prendre en compte les informations qui nous sont transmises par les différents interlocuteurs comme le Conseil Départemental, les Municipalités, les Associations locales, etc.

## **7. Le positionnement des professionnels à l'égard des usagers**

Les recommandations de l'ANESM pour la bientraitance sont au cœur des prestations réalisées par les professionnels. L'ANESM propose cette définition de la bientraitance : « La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance. »

Au quotidien, l'ensemble des professionnels veillent à respecter les droits, les besoins et attentes des usagers. Les prestations proposées et l'accompagnement dispensé sont donc adaptés quotidiennement à chaque individu. Les responsables des différents services et sites veillent au respect du cadre des recommandations de l'ANESM pour la bientraitance.

## **Partie 7 : Bilan des actions menées sur la période 2018 - 2023**

La période 2018 - 2023 a été marquée à la fois par des mouvements de personnel en interne mais aussi et surtout pas la crise sanitaire liée à la COVID - 19. L'organisation du Réseau a fortement été perturbée mais ceci a permis de mettre en avant l'adaptabilité des professionnels et la performance des outils de travail mis à disposition.

La majorité des objectifs d'évolution, de progression et de développement du précédent projet associatif étaient propres à l'activité du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile, le bilan de ces actions sera donc réalisé lors de la rédaction du projet de service propre à cette activité.

D'autres actions menées sur la période 2018 - 2023, plus globales ont concerné l'ensemble des services et établissement du réseau, notamment :

- La modernisation des outils informatiques et téléphoniques mis à disposition des collaborateurs : dématérialisation des documents, ordinateurs portables, de tablettes, etc.
- La recherche de fonds pour la mise en place de nouvelles actions ou l'aménagement de certains établissements mais aussi pour favoriser le financement des services.
- Le développement de la communication, afin d'améliorer la visibilité pour l'ensemble des actions du Réseau, avec deux nouveaux sites internet, des publications plus régulières sur les réseaux sociaux (Facebook et LinkedIn), une présence plus accrue sur le terrain des collaborateurs administratifs, la participation à de nombreux forums et journées à thème, etc.
- La poursuite et le développement des partenariats avec la participation à des groupes de travail, salons et forums, des rencontres avec les partenaires, le maintien et le renforcement des liens existants.
- La poursuite des actions relatives à l'amélioration des conditions de travail, à la formation et à la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.
- Le renforcement de la mutualisation et de la mise à disposition des compétences : gestion de nouveaux Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant, développement des actions des chantiers, gestion de la partie animation de nouvelles Maisons en Partage, etc.
- La mise en place de nouveaux services comme par exemple le dispositif mobilité de la téléassistance.
- L'achat de nouveaux locaux pour réduire les frais de location dans les années à venir (agence d'Alès, Résidence Autonomie de La Calmette, etc.).



## **Partie 8 : Les objectifs d'évolution, de progression et de développement**

Les objectifs d'évolution, de progression et de développement des différents services et établissements sont décrits dans les projets de service ou d'établissement propre à chaque activité. En effet, les différentes activités du réseau sont très variées et de nombreux objectifs sont propres à chacune d'entre elles.

Malgré ce, des axes généraux et des orientations communes, pour l'ensemble des associations adhérentes à la Fédération, sont proposés pour 2024 - 2028 :

- Trouver un équilibre financier pour l'ensemble des activités proposées.
- Poursuivre la recherche de fonds pour le maintien et le développement de nouvelles activités, la modernisation des outils de travail et des lieux d'accueil, permettant ainsi une amélioration de la qualité des prestations auprès des personnes accompagnées et des conditions de travail des salariés.
- Renforcer la mutualisation et de la mise à disposition des compétences : gestion de nouveaux Etablissements, développement de nouvelles activités, etc.
- Renforcer et intensifier les partenariats et formaliser certains d'entre eux par convention.
- Valoriser les activités en poursuivant les démarches en termes de communication.
- Poursuivre les actions relatives à la Qualité de Vie au Travail, à la professionnalisation, à la formation, au recrutement et la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.

Assurer le suivi de la réalisation des objectifs d'évolution, de progression et de développement fixés dans le présent projet associatif est indispensable. Il est donc nécessaire de consolider le projet et de le réactualiser au moyen, notamment d'un plan d'actions synthétique.

Ce plan d'actions regroupera, pour chaque thème cité ci-dessus, les actions réalisées chaque année. Afin de compléter ce plan d'action une réunion entre le Directeur Général et le Chef du Service Qualité en Ingénierie Sociale sera réalisée une fois par an.

## Conclusion

En 2018, Bonjours Groupe Présence 30 a formalisé un projet associatif qui a servi de référence pour la réflexion et les actions des différentes associations adhérentes. Les différents mouvements de personnel et la conjoncture sanitaire exceptionnelle, avec la pandémie de COVID-19, ont perturbé la gestion des différentes activités du réseau. Ces perturbations ont aussi permis de mettre en avant le professionnalisme des équipes et la performance des technologies et outils de travail à disposition de celles-ci.

Le nouveau projet associatif intègre de nouvelles actions plus globales que celles définies dans le précédent projet, en effet, certaines actions sont propres à chaque service ou établissement.

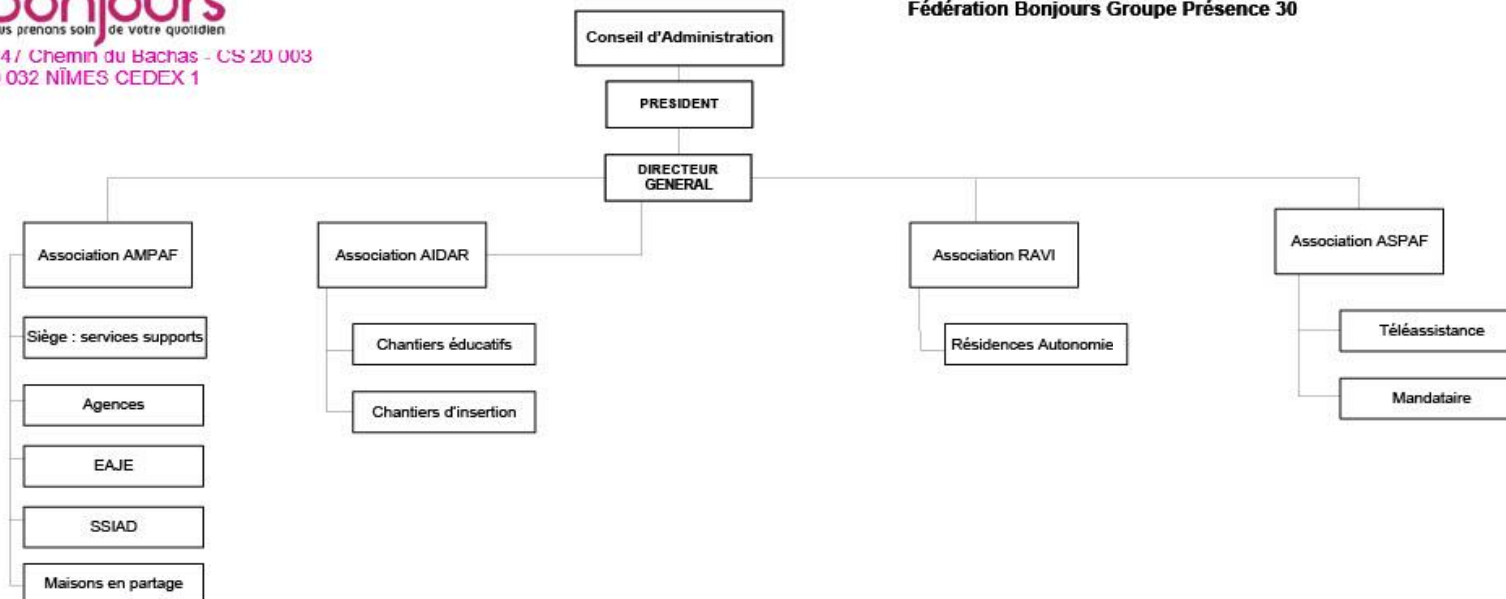
Ce projet associatif offre une vision globale sur les grands objectifs d'évolution, de progression et de développement de la Fédération, qui permettront de rendre l'organisation davantage efficiente.

Inscrite depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, la Fédération entend poursuivre ses efforts pour servir au mieux les usagers qui font appel à ses services tout en garantissant la sécurité des salariés.

## Annexe : Organigramme

**Bonjours**  
nous prenons soin de votre quotidien  
2147 / Chemin du Bachas - CS 20 003  
30 032 NÎMES CEDEX 1

### ORGANIGRAMME PERSONNEL Fédération Bonjours Groupe Présence 30



**BONJOURS - GROUPE PRÉSENCE 30**

Fédération Bonjours groupe Présence 30

2147 Chemin du Bachas - CS 20 003 - 30 032 NÎMES CEDEX 1

Tél. : 04 66 70 50 00 • E-mail : [contact@bonjours.info](mailto:contact@bonjours.info) • Site internet : [www.bonjours.info](http://www.bonjours.info)